

Fiche pratique

Que peut faire le médiateur national de l'énergie pour moi ?

L'essentiel

Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante.

Il est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel.

Le médiateur national de l'énergie a aussi pour mission d'informer les consommateurs sur leurs droits.

En cas de litige non résolu dans les 2 mois malgré une réclamation écrite, je peux saisir le médiateur par courrier ou en ligne sur la plateforme SOLLEN.

La fiche

Le médiateur national de l'énergie a deux missions :



Recommander des solutions aux litiges

- Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs **(1)** à résoudre leurs litiges concernant l'électricité ou le gaz naturel.

- Après examen du dossier, le médiateur formule une recommandation écrite et motivée permettant de résoudre le litige, dans un délai de deux mois suivant sa saisine.



Informers les consommateurs

Le médiateur national de l'énergie participe également à l'information des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits. A cet effet, le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ont mis en place le dispositif d'information Energie-Info comprenant :

- un site internet : energie-info.fr

- un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au n° vert 0 800 112 212 (gratuit depuis un poste fixe).

Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante, financée par tous les consommateurs au moyen de la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) et de la Contribution Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG).

> Pour en savoir plus sur ces taxes : [CSPE, CTA, TVA, toutes les taxes sur ma facture](#)

Recourir au médiateur : mode d'emploi

Qui peut saisir le médiateur ?

Que je sois un consommateur particulier, non professionnels (associations, syndicats de copropriétaires...) ou petit professionnel **(1)**, je peux recourir gratuitement au médiateur national de l'énergie pour m'aider à trouver une solution au différend qui m'oppose à mon fournisseur ou au gestionnaire de réseau de distribution **(2)**.

Je peux saisir le médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un représentant (famille, association de consommateurs, avocat...).

Dans quels cas puis-je saisir le médiateur ?

Le médiateur intervient dans le cadre de litiges liés à l'exécution de mon contrat de raccordement ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Exemples de litiges traités par le médiateur :

- . Je conteste le redressement de mes consommations suite à une panne de mon compteur.

. J’ai porté une réclamation auprès de mon fournisseur concernant ma facturation, mais celui-ci ne me répond pas.

. Je n’arrive pas à obtenir le raccordement au réseau électrique de la maison que je viens de construire.

Pour les autres litiges liés à l’énergie, le médiateur peut m’informer et me conseiller.

Quand puis-je saisir le médiateur ?

Avant de solliciter le médiateur national de l’énergie, je dois, au préalable, avoir effectué **une réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si au bout de **deux mois**, je n’ai pas obtenu de réponse ou si la réponse ne me satisfait pas, je dispose d’un délai de deux mois pour soumettre mon litige au médiateur.

Comment procéder pour saisir le médiateur ?

Je dois constituer un dossier le plus complet possible, c’est-à-dire comprenant tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).

Je peux saisir le médiateur en ligne ou par courrier :

. Pour une saisine en ligne, j’accède à [la plateforme SOLLEN](#)

. Pour une saisine par courrier :

- Je télécharge [le formulaire de saisine](#) et je le complète

- J’envoie mon dossier complet et le formulaire de saisine complété par courrier, sans l’affranchir, à l’adresse suivante :

Médiateur national de l’énergie
Libre Réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

Pour toute précision sur la saisine du médiateur, je peux appeler le Service Énergie-Info au numéro vert **0 800 112 212** (appel gratuit depuis un téléphone fixe)

Comment est traité mon dossier ?

. Mon dossier est analysé dès son arrivée. Un accusé de réception m’est adressé par écrit. Mon fournisseur et, si nécessaire, mon gestionnaire de réseau **(2)** en sont informés et reçoivent une copie des éléments que j’ai fournis.

. Si mon dossier remplit toutes les conditions requises (réclamation préalable, objet du litige, délai...), le médiateur demande aux opérateurs concernés de lui exposer leurs observations sur ma réclamation. Il peut aussi me demander

des documents complémentaires. Dans certains cas, le médiateur peut demander à mon fournisseur de réexaminer ma réclamation (c'est la seconde chance) ou rechercher un accord amiable.

. A l'issue de l'analyse des informations recueillies, le médiateur rédige une recommandation, dans un délai de deux mois à compter de la réception de ma saisine.

. Le médiateur transmet sa recommandation par écrit à chacune des parties : moi-même, mon fournisseur et, le cas échéant, mon gestionnaire de réseau. Chaque partie est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Le fournisseur et, le cas échéant, le gestionnaire de réseau doivent, dans un délai de deux mois, rendre compte des suites données à la recommandation.

Et si je souhaite agir en justice ?

Le recours à la médiation suspend les délais pour agir en justice. A l'issue de la recommandation du médiateur, ces délais reprennent leur cours en l'état où ils se trouvaient au moment de la saisine, comme si la médiation n'avait pas eu lieu.

(1) : *Consommateurs particuliers, non professionnels (associations, syndicats de copropriétaires...) et professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises (moins de 10 personnes et chiffre d'affaire annuel ou total bilan n'excédant pas 2 millions d'euros).*

(2) : *Le gestionnaire de réseau est en charge de la distribution de l'électricité ou du gaz naturel. Il assure notamment l'entretien des réseaux, le relevé des compteurs et garantit une qualité de l'énergie identique pour tous les consommateurs, quel que soit leur fournisseur.*